|  |
| --- |
| **台灣電力股份有限公司**  **【台電營業櫃檯無紙化系統建置專案】** |
| **使用者操作手冊** |

****

遠傳電信股份有限公司系統整合分公司

中華民國111年01月21日

**版本更新歷史**

| 版本 | 日期 | 撰寫人員 | 描述 | 備註 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.0 | 1/21/2022 | 遠傳Chen, Fion 陳蓁宜 | 初版 |  |
| 1.1 |  |  |  |  |

TPES操作手冊

[壹、 無紙化操作 4](#_Toc93931703)

[一、 NCPS啟動無紙化系統。 4](#_Toc93931704)

[二、 TPES系統無紙化表單操作說明。 4](#_Toc93931705)

[貳、 我的工作區 9](#_Toc93931706)

[一、 首頁：案件統計區，按下案件統計區塊(Ex:受理中、調閱中)即可連結至該區進行作業。 9](#_Toc93931707)

[二、 我的表單：未結案表單列表，補件操作／瀏覽案件。 9](#_Toc93931708)

[三、 我的取消區：瀏覽已取消的案件影像。 10](#_Toc93931709)

[四、 我的退件區:退件顯示/瀏覽/重新編輯。 10](#_Toc93931710)

[五、 調閱申請：填單申請調閱影像。 12](#_Toc93931711)

[**受理人員調閱申請系統畫面：** 12](#_Toc93931712)

[六、 我的調閱區: 影像調閱申請記錄及瀏覽調閱影像。 14](#_Toc93931713)

[七、 代理申請：功能管理設定與個人狀態/代理記錄。 15](#_Toc93931714)

[八、 請假清單。 15](#_Toc93931715)

[參、 簽核區 16](#_Toc93931716)

[**一、** 調閱簽核：影像調閱申請進行簽核。 16](#_Toc93931717)

[二、 專用章簽核：申請表單加蓋專用章進行簽核。 17](#_Toc93931718)

[三、 多媒體簽核：執行多媒體項目進行簽核。 17](#_Toc93931719)

[肆、 核算區 18](#_Toc93931720)

[**一、** 待核算：尚未核算審核案件。 18](#_Toc93931721)

[二、 待歸檔：核算通過案件，等待系統執行歸檔。 19](#_Toc93931722)

[三、 未分派區：尚未派工案件。（專用章案件皆先分派至此區） 19](#_Toc93931723)

[四、 核算派工設定：案件分派條件設定。 20](#_Toc93931724)

[伍、 報表區 21](#_Toc93931725)

[一、 滿意度報表：滿意度調查結果報表下載。 21](#_Toc93931726)

[二、 滿意度各區處報表（月）：滿意度調查（月）報表下載。（每月一號產出） 21](#_Toc93931727)

[（依權限登入，系統畫面不同） 21](#_Toc93931728)

[三、 不滿意度個人摘要（週）：不滿意度個人摘要（週）報表下載（不滿意度達10%以上之人員）。（每週一產出）。 22](#_Toc93931729)

[四、 滿意度區處報表（自訂查詢區間）：依欲查詢日期條件，滿意度調查報表下載。 23](#_Toc93931730)

[五、 不滿意度個人動態查詢報表。 23](#_Toc93931731)

[六、 退件報表。 24](#_Toc93931732)

[七、 調閱清單。 24](#_Toc93931733)

[八、 異常管控報表：登入系統之異常記錄(時間/失敗次數) 。 25](#_Toc93931734)

[陸、 跑馬燈管理 25](#_Toc93931735)

[一、 跑馬燈製作：內容設計與預覽效果。 25](#_Toc93931736)

[二、 跑馬燈查詢：內容記錄與調整編輯。 26](#_Toc93931737)

[柒、 素材管理 27](#_Toc93931738)

[一、 素材上傳：多媒體製作所需之圖片與影檔上傳區。 27](#_Toc93931739)

[二、 素材查詢：素材使用狀態與資訊。 27](#_Toc93931740)

[捌、 節目管理 28](#_Toc93931741)

[一、 節目單製作：內容設計與播放順序編排。 28](#_Toc93931742)

[二、 節目單查詢：內容記錄與調整編輯。 29](#_Toc93931743)

[玖、 滿意度調查 30](#_Toc93931744)

[一、 問卷製作：問題設計與編排。 30](#_Toc93931745)

[二、 問卷查詢：內容記錄與調整編排。 30](#_Toc93931746)

[壹拾、 後台管理 31](#_Toc93931747)

[一、 角色設定：部門人員角色設定與修改設定。 31](#_Toc93931748)

1. **無紙化操作**
2. NCPS啟動無紙化系統。
3. NCPS受理後新增點選【表單】按【啟動無紙化系統】，進入TPES無紙化表單操作。



1. TPES系統無紙化表單操作說明。



1. 表單及簽名：按下【開啟表單及簽名】。



1.1按下【開啟表單及簽名】登記單影像會投影至簽名顯示器，利用下方繪圖工具(畫線/圈選/輸入文字）重點解說註記，此圖會存成重點說明表單圖片為附件至證件/附件 上傳區，完成說明，按【用戶簽名】。



1.2請用戶在簽名顯示器上進行簽名，若需重簽請按【清除重簽】，完成後按【確認儲存】，出現儲存成功，此電子簽名會套用至表單各簽名欄位。



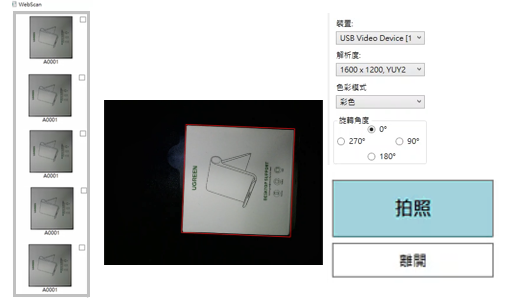
1.3簽名儲存成功，簽名預覽會顯示用戶簽名影像。



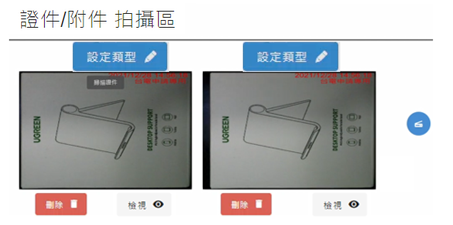
1. 證件/附件 拍攝區：按下【掃描證件】。(紅字提示：為必要檢附證件/附件)。



2.1按下【掃描證件】請將證件置放證件拍攝器，按【拍照】，一次最多連續拍攝5張。



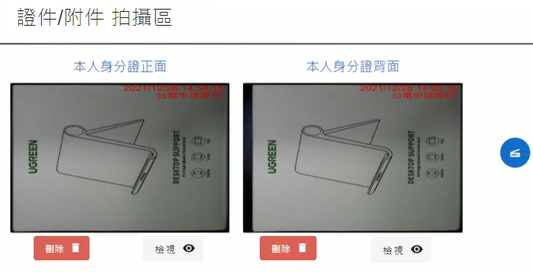
2.2證件影像右上角皆套印【台電申請專用】，按下【檢視】（放大圖片）或按下【刪除】（刪除圖片），要新增再按下【掃描證件】，繼續拍照。



2.3按下【設定類型】，出現請選擇證件類別，請逐一選擇影像證件類別(若沒有可選類別，可點：其他證件)。



2.4證件/附件 拍攝區操作完成，影像畫面。



1. 證件/附件 上傳區：按下【新增附件】。(紅字提示：為必要檢附證件/附件)



3.1按下【新增附件】,出現請選擇附件類別(若沒有可選類別，可點：其他佐證文件)，選擇後按下【上傳】，附件上傳；按下【刪除】重新上傳附件。



提醒：需簽核專用章，附件為必要上傳

查詢用電資料申請書à需上傳 用電資料表

用電/繳費證明申請書à需上傳 證明函

1. 儲存：按下【儲存】，接續滿意度問卷調查。

4.1按下【儲存】，系統出現提示訊息儲存成功，接續滿意度調查，請用戶於簽名顯示器填寫服務滿意度調查問卷，按【同意】填選至【提交問卷】或按【不同意】放棄填選，無紙化作業完成。



＊提醒：NCPS HD系統完成作業項目欄位。

＊有關「NCPS 未提供補附件功能，若要補附件，請至TPES 補件」，如需修改案件資料，請於NCPS修改後，重新由表單呼叫TPES，並請用戶重新簽名。

1. **我的工作區**
2. 首頁：案件統計區，按下案件統計區塊(Ex:受理中、調閱中)即可連結至該區進行作業。



1. 我的表單：未結案表單列表，補件操作／瀏覽案件。
2. 按下【顯示全部】顯示所有受理中案件；按下【只顯示代理件】僅顯示受理中代理件。
3. 按下【補件操件】，進入無紙化操作畫面，針對要補件的項目進行操作，完成後按下【儲存】。
4. 按下【瀏覽案件】可瀏覽案件影像。



1. 我的取消區：瀏覽已取消的案件影像。
2. 按下【顯示全部】顯示所有已取消件；按下【只顯示代理件】僅顯示已取消件代理件。
3. 按下【瀏覽案件】可瀏覽案件影像。



1. 我的退件區（●案件退件/▲多媒體退件）:退件顯示/瀏覽/重新編輯。

●我的退件區-案件退件

1. 進入我的退件區，案件退件會直接顯示於畫面上，按下【瀏覽案件】可瀏覽案件影像。



▲我的退件區-多媒體退件

1. 進入我的退件區，多媒體退件會直接顯示於畫面上，按下【重新編輯】，進入多媒體項目編輯畫面。以下節目單為例說明。



1. 按下【+新增】，顯示選擇素材視窗。

2.1輸入欄位項目，按下【查詢】。

2.2選擇素材，重新編排，完成後按下【新增】。

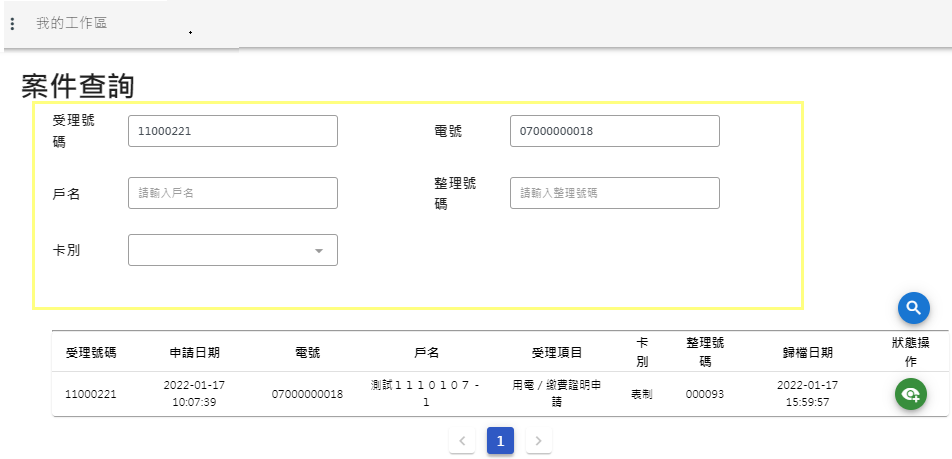
1. 按下【返回】，回到上一層（我的退件區）。
2. 按下【暫存】，編輯尚未完成，先儲存。
3. 按下【送出審核】，重新編輯完成，執行審核流程。



1. 調閱申請：填單申請調閱影像。（依權限登入，系統畫面不同）

**受理人員調閱申請系統畫面：**

1. 依【受理號碼/電號/戶名/整理號碼/卡別】輸入查詢，按下【查詢】，按下【申請調閱】，開啟輸入申請調閱視窗。



1. 輸入【調閱事由/備註】，(調閱事由必填)，完成後，按下【確定調閱】，進行申請。

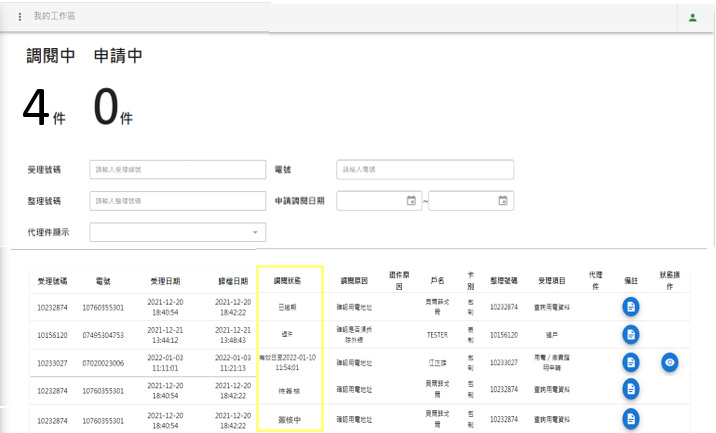
**調閱管理員/核算課長 調閱申請系統畫面**：

1. 依【受理號碼/電號/戶名/整理號碼/卡別/受理日期區間/歸檔日期區間】輸入查詢，按下【查詢】，按下【申請調閱】，開啟請選擇調閱原因視窗。
2. 請選擇調閱原因視窗，調閱者及調閱事由欄位為必填，按下【確定調閱】，進行申請。



1. 我的調閱區: 影像調閱申請記錄及瀏覽調閱影像。
2. 依【受理號碼/電號/整理號碼/申請調閱日期/代理件顯示】輸入查詢，調閱狀態欄位說明:

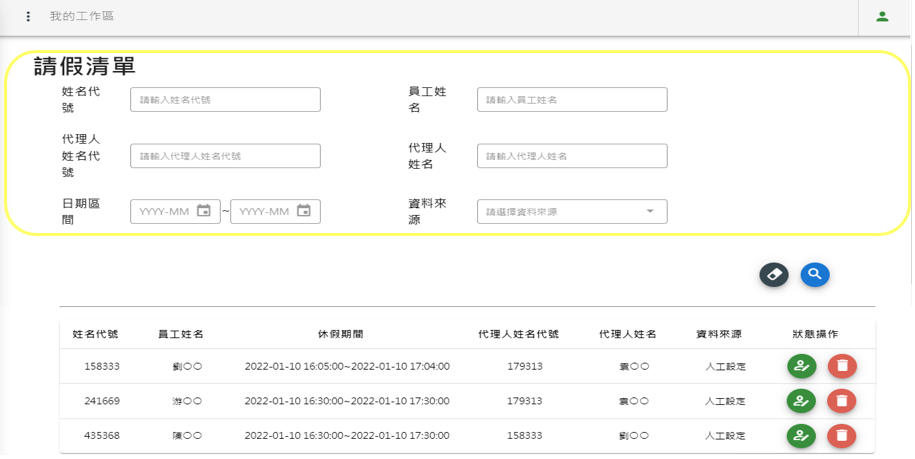
* 簽核中/待簽核:等待主管簽核
* 退件:主管簽核判定未通過 \*調閱退件會落入我的調閱區，退件無法重新編輯送出需重新開單
* 已逾期:案件已逾瀏覽有效日
* 有效日(年月日時間)：案件可瀏覽，按下【瀏覽案件】執行影像瀏覽



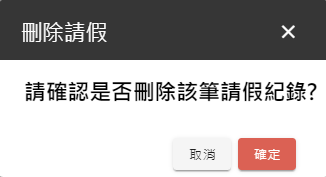
1. 代理申請：功能管理設定與個人狀態/代理記錄。
2. 代理申請：代理申請欄位【請假人/代理人/請假起日/請假迄日】全部拉選後，按下【請假】，完成請假。(此項需具有權限人員才能操作)
3. 個人資訊：個人狀態/請假代理訊息顯示。



1. 請假清單。
2. 依【姓名代號/員工姓名/代理人姓名代號/代理人姓名/日期區間/資料來源】輸入查詢，按下【查詢】，產出清單列表。



1. 按下【修改代理申請】，代理申請修改後，按下【確定】。
2. 按下【刪除代理申請】，確定刪除請假紀錄，按下【確定】。



1. **簽核區**
   1. 調閱簽核：影像調閱申請進行簽核。
2. 進入調閱簽核，有待簽核案件會直接顯示於畫面上。於狀態操作欄，按下【簽核】會開啟【審核調閱資訊】畫面，接續判定是否可調閱。



1. 按下【簽核】為同意調閱。
2. 按下【退件】為不同意調閱，需填寫退件原因（必填）。



* 1. 專用章簽核：申請表單加蓋專用章進行簽核。

1. 進入專用章簽核，可按下【只顯示待簽核】，畫面上僅呈現待簽核案件。於狀態操作欄，按下【簽核】即完成簽核。
2. 當進行簽核前，於狀態操作欄，按下【瀏覽表單】會呈現完整影像畫面供瀏覽。
3. 當完成簽核時，專用章檔案下載欄會出現【專用章檔案下載】圖示，此時按，顯示已完成套印專用章表單。



* 1. 多媒體簽核：執行多媒體項目進行簽核。

1. 進入多媒體簽核，有待簽核案件會直接顯示於畫面上。於狀態操作欄，按下【簽核】會開啟【審核資訊】畫面，接續判定是否通過。



1. 按下【核准】為同意上架。
2. 按下【退件】為不同意上架，需填寫退件原因（必填）。
3. 按下【預覽】顯示多媒體項目上架實際效果。
4. 按下【附件下載】執行下載。



1. **核算區**
   1. 待核算：尚未核算審核案件。
2. 依【受理號碼/電號/戶名/待核算累積日數/計算日/整理號碼/派工日期區間/卡別/代理件顯示】輸入查詢。
3. 按下【瀏覽案件】，進行案件影像瀏覽。
4. 按下【進行核算】接續審核。



1. 案件畫面皆可按【檢視表單/檢視】放大影像審核。
2. 依審核狀況判定【退件/核算通過】，若需加上備註說明需執行【儲存備註並關閉】完成記錄。



1. 待歸檔：核算通過案件，等待系統執行歸檔。
2. 依【受理號碼/電號/整理號碼】輸入查詢。
3. 按下【返回核算】，案件重回待核算。



1. 未分派區：尚未派工案件。（專用章案件皆先分派至此區）
2. 依【受理項目】下拉選單查詢。
3. 按下【認領案件】，案件派至執行認領之核算員的待核算。
4. 按下【分派案件】，可指定【班別或核算員】，完成案件分派。

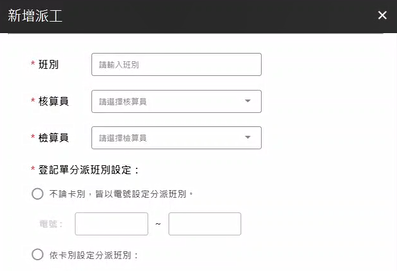




1. 核算派工設定：案件分派條件設定。



1. 按下【新增派工】，依【班別/核算員/檢算員/登記單分派班別設定】作為派工條件。



1. 按下【修改派工】，針對單一班別執行【登記單分派班別設定】作為重新派工。



1. **報表區**
2. 滿意度報表：滿意度調查結果報表下載。
3. 依【受理部門/受理人員/受理號碼/申請項目/調查日期】輸入查詢（調查日期為必填），按下【下載查詢結果】，下載檔案格式為Excel。



1. 滿意度各區處報表（月）：滿意度調查（月）報表下載。（每月一號產出）

（依權限登入，系統畫面不同）

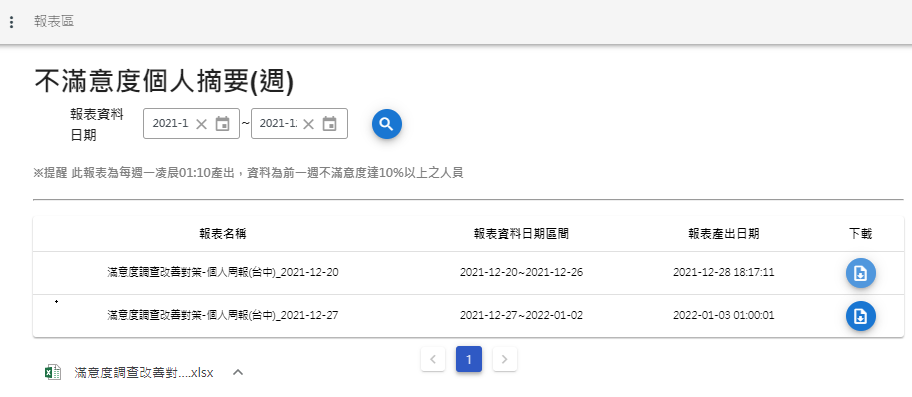
1. 點選【報表資料月份】，選擇要查詢的月份，按下【查詢】，按下【下載檔案】，下載檔案格式為Excel。



1. 點選【報表資料月份】，選擇要查詢的月份，按下【查詢全區處】或按下【查詢業務處彙總】，下載檔案格式為Excel。



1. 不滿意度個人摘要（週）：不滿意度個人摘要（週）報表下載（不滿意度達10%以上之人員）。（每週一產出）。
2. 點選查詢【報表資料日期】區間，按下【查詢】，按下【下載檔案】，下載檔案格式為Excel。



1. 滿意度區處報表（自訂查詢區間）：依欲查詢日期條件，滿意度調查報表下載。

（依權限登入，系統畫面不同）

1. 點選【查詢日期】區間，按下【下載查詢結果】，下載檔案格式為Excel。



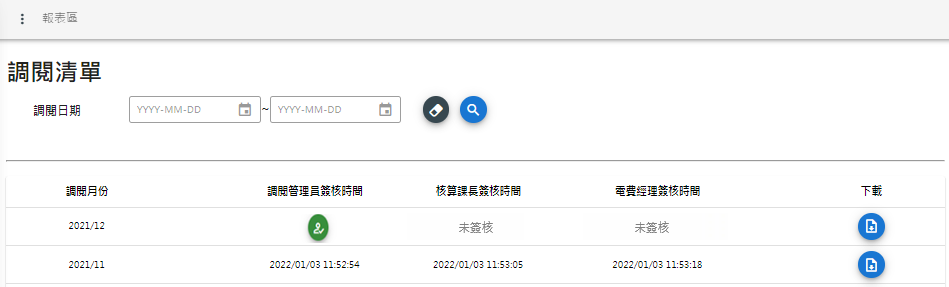
1. 點選【查詢日期】區間，按下【查詢全區處】或按下【查詢業務處彙總】，下載檔案格式為Excel。



1. 不滿意度個人動態查詢報表。
2. 點選【查詢日期】區間，輸入【不滿意度達％】，按下【查詢】，按下【下載檔案】，下載檔案格式為Excel。
3. 退件報表。
4. 點選【退件日期】區間，按下【查詢】，產出清單列表。
5. 退件報表產出時，需依序進行【簽核】，若未簽核，下一階主管無法執行簽核動作。
6. 按下【下載檔案】，執行下載檔案，該檔案未完成簽核，仍可進行下載。



1. 調閱清單。
2. 點選【調閱日期】區間，按下【查詢】，產出清單列表。
3. 調閱清單報表產出時，需依序進行【簽核】，若未簽核，下一階主管無法執行簽核動作。
4. 按下【下載檔案】，執行下載檔案，該檔案未完成簽核，仍可進行下載。



1. 異常管控報表：登入系統之異常記錄(時間/失敗次數) 。
2. 點選【登入日期】後，按【下載】，下載檔案格式為Excel。
3. 異常登入資料定義:登入時間:20:00/07:00;登入失敗3次。



1. **跑馬燈管理**
2. 跑馬燈製作：內容設計與預覽效果。
3. 依【跑馬燈名稱/描述註記/上下架日期/審核附件上傳/樣式預覽/播放速度】製作跑馬燈內容。
4. 效果呈現設定，如：字體大小、顏色。
5. 按下【清空】，清除設計內容。
6. 按下【暫存】，儲存設計內容。
7. 按下【送出審核】，跑馬燈內容完成，送出接續審核流程。



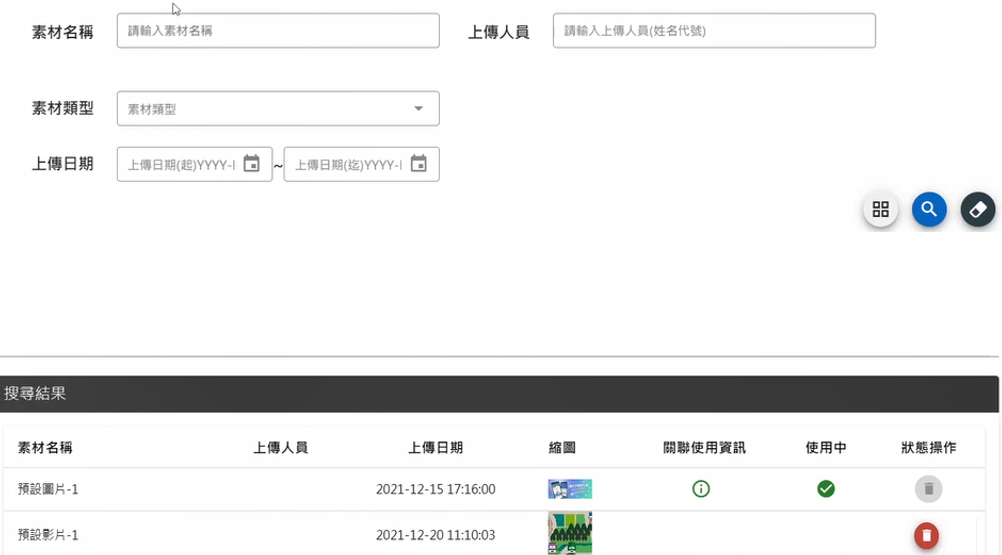
1. 跑馬燈查詢：內容記錄與調整編輯。
2. 依【跑馬燈名稱/跑馬燈類型/簽核狀態/上架狀態/上下架日期】輸入查詢。
3. 按下【行事曆瀏覽】，可設定且顯示各跑馬燈現行上下架不同狀態。
4. 按下【預覽】，顯示跑馬燈實際上架效果。
5. 按下【編輯】，顯示跑馬燈編輯，原跑馬燈內容會保留在畫面上，只需針對欲修正內容重新編排。
6. 按下【刪除】，刪除該筆跑馬燈。



1. **素材管理**
2. 素材上傳：多媒體製作所需之圖片與影檔上傳區。
3. 依【素材名稱/檔案描述/上傳格式/上傳檔案】建立素材資訊，按下【儲存】完成。



1. 素材查詢：素材使用狀態與資訊。
2. 依【素材名稱/素材類型/上傳人員/上傳日期】輸入查詢。



1. 按下【瀏覽模式】，切換搜尋結果畫面資料呈現方式。



1. 搜尋結果【關聯使用資訊】欄位點選，內容為該素材相關使用記錄。



1. **節目管理**
2. 節目單製作：內容設計與播放順序編排。
3. 依【節目標題/節目說明/上下架日期/選擇素材/審核附件上傳】製作節目單內容。
4. 選擇素材項目按下【+新增】點選所需圖片與影音。選定的素材可於點選後，進行拖曳編排播放順序。
5. 按下【清空】，清除設計內容。
6. 按下【暫存】，儲存設計內容。
7. 按下【送出審核】，節目單內容完成，送出接續審核流程。



1. 節目單查詢：內容記錄與調整編輯。
2. 依【節目單標題/節目單類型/簽核狀態/上架狀態/上下架日期】輸入查詢。
3. 按下【行事曆瀏覽】，可設定且顯示各節目單現行上下架不同狀態。
4. 按下【預覽】，顯示節目單實際上架效果。
5. 按下【編輯】，顯示節目單編輯，原節目單內容會保留在畫面上，只需針對欲修正內容重新編排。
6. 按下【刪除】，刪除該筆節目單。



1. **滿意度調查**
2. 問卷製作：問題設計與編排。
3. 依【問卷標題/問卷描述/上架日期/審核附件上傳】製作問卷內容。
4. 於第1題【問題名稱】欄框右下角，按下【+】可增加問卷問題。
5. 問卷設計為多問題時，選定的問題欄框可於點選後，進行拖曳編排題目順序（系統畫面紅字所述）。
6. 按下【清空】，清除設計內容。
7. 按下【暫存】，儲存設計內容。
8. 按下【送出審核】，問卷內容完成，送出接續審核流程。



1. 問卷查詢：內容記錄與調整編排。
2. 依【問卷標題/簽核狀態/上架日期】輸入查詢。
3. 按下【預覽】，顯示問卷實際上架內容及效果。
4. 按下【編輯】，顯示滿意度問卷編輯，原問卷內容會保留在畫面上，只需針對欲修正內容重新編排。
5. 按下【刪除】，刪除該筆問卷。



1. 搜尋結果【退件資訊】欄點選圖示，內容為退件相關記錄。



1. **後台管理**
2. 角色設定：部門人員角色設定與修改設定。
3. 依【單位/組別/課別/角色/姓名代號】輸入查詢。
4. 按下【修改】可進行單一同仁角色修改設定。



1. 按下【依角色設定】，將【角色/單位/組別/課別】輸入查詢，搜出具有該角色及尚無該角色之同仁清單，點選【姓名代號】進行設定。

